

Rad No.: 26-240-124187

Barranquilla, 21/05/2026

Señor(a)
YARELIS CORTES ORTIZ
Carrera 3A No. 52B – 28
Barranquilla – Atlántico.

Contrato: 1166828

Asunto: Verificación de Consumo – Terminación de Contrato.

En respuesta a su comunicación verbal recibida en nuestras oficinas de atención al usuario el día 06 de mayo de 2026, radicada bajo el No. 26-011812, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 3A No. 52B – 28 de Barranquilla - Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) *En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero, marzo de 2026

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión por concepto de consumo facturado en el citado contrato, GASCARIBE S.A. E.S.P. en la presente comunicación solo se pronunciara sobre los conceptos de consumo de los meses de noviembre, diciembre de 2025, enero, febrero, marzo y también se hace necesario pronunciarnos sobre el concepto de consumo del mes de abril de 2026.

Respecto al consumo de los meses de enero y febrero de 2026, revisamos nuestro sistema de gestión comercial y constatamos que, este ya fue objeto de estudio, el día 30 de marzo de 2026, el (la) señor(a) YARELIS CORTES, presentó en nuestras oficinas de Atención a Usuarios un reclamo verbal bajo Interacción No. 239104347 que versa sobre (inconformidad con el consumo facturado en los meses de enero y febrero de 2026).

Es importante indicarle que, el reclamo verbal bajo Interacción No. 239104347 presentado el día 30 de marzo de 2026, fue respondido oportunamente mediante nuestra comunicación telefónica efectuada el día 16 de abril de 2026 bajo Interacción No. 239104347, en la cual, se le confirmo el consumo facturado en los meses de enero y febrero de 2026, y se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto; no obstante, en la presente comunicación se hace necesario pronunciarnos nuevamente sobre los conceptos de consumo de los meses de enero y febrero de 2026.

Consumo del mes de noviembre de 2025:

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. F-4172221-2009, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146¹, tal como detallamos a continuación:

¹ Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Periodo	Lectura actual	-	Lectura anterior	x	Factor de corrección	=	Consumo mes (m3)
Nov-25	3394		3384		0.9963		10

Como puede observar, el consumo cobrado en la facturación del mes de noviembre de 2025 corresponde estrictamente a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida instalado en el inmueble y por ende corresponde al uso que se le da al servicio de gas natural.

De acuerdo con lo anterior, determinamos que, el consumo del mes de noviembre de 2025 corresponde al uso que le está dando el usuario al servicio de gas natural. Por ello, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por concepto de consumo en dicha factura.

En cuanto al mes de **diciembre de 2025**, nos permitimos informarle que, para dicho periodo no se generó cobro por concepto de consumo toda vez que, el medidor no arrojó diferencia de lectura.

Consumo de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2026:

Debido a que, al momento de elaborar la factura de los meses de **enero, febrero y marzo de 2026** no fue factible realizar la toma de lectura del medidor por causas ajenas a la empresa (casa demolida) GASCARIBE S.A. E.S.P., cobró en la factura de dichos meses, el consumo promedio que registraba el servicio, el cual era de 9, 8 y 8 metros cúbicos respectivamente.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual indica: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que consumos midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según disponga los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".*

Para la elaboración de la factura del mes de **abril de 2026**, se verificó que el medidor registraba una lectura de 3394 metros cúbicos. Esta lectura, es restada de la última lectura tomada al medidor, la cual fue de 3394 metros cúbicos (factura de **diciembre de 2025**), arrojando una diferencia de 0 metros cúbicos, que aplicándosele el factor de corrección queda en 0 metros cúbicos, correspondiente a 0, 0, 0 y 0 metros cúbicos para los meses de **enero, febrero, marzo y abril de 2026**.

Teniendo en cuenta lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., descontó en la factura de **abril de 2026**, los 9 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$13.399,00, que se cobraron de más en el mes de **enero de 2026**, más los 8 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$12.051,00, que se cobraron de más en el mes de **febrero de 2026**, más los 8 metros cúbicos de consumo por valor de por valor de \$12.180,00, que se cobraron de más en el mes de **marzo de 2026**, y no cobro metros cúbicos de consumo en el mes de **abril de 2026**, para completar los 0 metros cúbicos, consumidos entre los citados periodos.

No obstante, le informamos que, el día 15 de mayo de 2026, enviamos al inmueble en comento a uno de nuestros técnicos, quien observó el predio demolido, vigilante informa que construyen un parque.

Solicitud No. 3 Por lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los consumos ajustados para los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

Con relación a su **Solicitud No. 1**, verificamos en nuestra base de datos y constatamos que, a la fecha el citado predio se encuentra en estado "activo".

Respecto a su **Solicitud No. 2** le informamos que, para dar por terminado el contrato de prestación del servicio de gas natural del inmueble antes señalado, es necesario que el propietario realice la solicitud por escrito anexando Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de haber sido expedido. Si se trata de una persona jurídica, deberá aportar el Certificado de Existencia y Representación legal, no mayor a 30 días y fotocopia de la cédula.

Así mismo le indicamos que, es necesario que se encuentre paz y salvo con el servicio de gas natural, el cual presenta una factura pendiente por cancelar por valor de \$583.423,00, correspondiente al mes de marzo y abril de 2026, más un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.692.792,00. Para cancelar dichos valores, puede solicitar un cupón de pago comunicándose a nuestra línea telefónica (605)3227000, y a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Por lo anterior, no es procedente para GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitar la terminación del contrato del servicio de gas natural en el inmueble antes mencionado, toda vez que, no aportó los documentos requeridos y presenta saldos pendientes por cancelar.

Consideramos importante indicar que, una vez presente la documentación requerida, se encuentra a paz y salvo y cumpla con los requisitos, GASCARIBE S.A. E.S.P., tramitará su solicitud de terminación del contrato de prestación del servicio de gas natural.

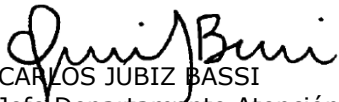
Relativo a su **Solicitud No. 4** le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no cobrará consumo de gas natural en el inmueble en comento, mientras el medidor no lo registre. Si de un período a otro hay diferencia de lecturas, la empresa le cobrará lo correspondiente a esa diferencia.

Mensualmente se facturará lo correspondiente a y las cuotas de capital e interés de financiación de los saldos diferidos.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JUBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS012/73
240608306